

## Programas de Resolución de Disputa

**M**uchos consumidores y empresas usan programas de resolución de disputa - la Mediación y Arbitraje - como una alternativa a ir a la corte. Algunas empresas exigen que consumidores arbitren sus disputas. Verifique el envoltorio de producto, garantías y otros materiales escritos.

La mediación envuelve a un tercera persona neutral que le ayuda a usted y el otro partido a tratar de resolver el problema.

El arbitraje es menos formal que la corte, sin embargo usted y la empresa podrían aparecer a un examen de testigos y presentar pruebas. A diferencia de la mediación, un árbitro toma una decisión que puede ser legalmente obligatoria.

**Para Encontrar un Programa de Mediación o Arbitraje cerca de usted, pongase en contacto con:**

- El Departamento de Asuntos del Consumidor de California [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov) programa de Mediación de Queja. Después oprime el botón "Formulario de Queja"
- Su tribunal de reclamos pequeño local y sistemas del tribunal
- La Oficina del Procurador General del Estado de California o su oficina local de protección del consumidor
- Organizaciones no lucrativas de resoluciones de disputa
- Colegios de Abogados y escuelas de clínicas de Abogados



Estado de California

### DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Centro de Información del Consumidor

400 R Street, Suite 1080  
Sacramento, California 95814

Visite el sitio de Internet: [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov)

Correo Electrónico: [dca@dca.ca.gov](mailto:dca@dca.ca.gov)

**Centro de Información del Consumidor**

*(Residentes de California solamente)*

**800-952-5210**

*(Area de Sacramento/Fuera del Estado)*

**916-445-1254**

**TDD solamente**

**800-326-2297 / 916-322-1700**



Arnold Schwarzenegger  
Gobernador

Fred Aguiar  
Secretario

Agencia de Servicios del Consumidor del Estado

Charlene Zettel  
Director

Departamento de Asuntos del Consumidor

CED-5M-6/04



# AUTO-AYUDA PARA EL CONSUMIDOR



*Consejos & Recursos de  
Resolver Quejas del  
Consumidor*

**LA MEJOR** manera de protegerse del fraude del consumidor, las estafas o los problemas, es estar consciente de las trampas potenciales y hacer decisiones buenas antes de comprar productos o servicios.

### ANTES DE QUE USTED COMPRE

- Sepa lo qué está pagando. ¿Tiene el vendedor licencias requeridas y son calificados para suministrar el producto o el servicio?
- Sea consciente de las políticas de reembolso de la tienda; algunas tiendas admiten el regreso de artículos dentro de unos días, otros no aceptarán los regresos si se espera demasiado tiempo

### DESPUÉS DE QUE USTED COMPRE

- Guarde todos sus contratos, recibos de ventas, cheques cancelados, manuales, documentos de garantía de propietario
- Lea y siga las instrucciones de producto y servicio. La manera en que usted usa o cuida un producto podría efectuar sus derechos de garantía

### Si las cosas no resultan, quéjese lo antes posible

El primer paso en resolver un problema del consumidor es comunicarse con la empresa que vendió el producto o llevó a cabo el servicio.

- Una carta (vea la muestra en el derecho) para el director es el método más eficaz. La carta debe dar una idea general del producto comprado, el problema y la solución que usted está pidiendo. Guarde copias de toda correspondencia
- Si usted hizo una compra por tarjeta de Crédito y el artículo está defectuoso, usted podría tener el derecho de retener el pago. Visite el sitio de Internet [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov), oprime el boton “Consumer Information” (Información para el Consumidor), despues oprime el boton “Legal Guide on a Variety of key Consumer Topics” (Guía Legal, Sobre Variedad de temas para el Consumidor, despues oprime el boton “Credit Card” [Carta de Crédito])

### Si la empresa es insensible a su queja:

Muchas organizaciones locales y Estatal o Federales pueden ayudar. Está Alerta que las agencias gubernamentales no asumirán a tomar o resolver su caso, ni ellos podran forzar a una empresa a que resuelva una queja, pero pueden convencer a la empresa de que resuelva la queja. Pongase en Contacto con:

- La junta, agencia, estado o agencia local que autorizan y/o regulan la empresa o la profesión.
- El Programa de Información de la empresa y protección del consumidor de La Oficina del Procurador General del Estado de California
- El Better Business Bureau (Agencia para la Protección de las Actividades Comerciales) en la área de la empresa donde el negocio se localiza
- Su Administrador de su correo local.
- Medios de comunicación Local - la televisión, radio o periódico

### Usted también puede conseguir información de:

- La Comisión Federal de Comercio, que trabaja para consumidores prevenir la practica de empresas fraudulenta y engañosa e injusta. Visite [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov) o llame 1-877-382-4357.
- El Manual de Acción del Consumidor ([www.pueblo.gsa.gov](http://www.pueblo.gsa.gov)), brinda consejos en comprar productos y servicios y suministra información y ayuda
- El directorio de Ayuda del Consumidor ([www.consumeraction.gov](http://www.consumeraction.gov)), provee la información sobre dónde presentar su queja o hacer una pregunta
- Para encontrar nombres y información de como ponerse en contacto con agencias gubernamentales, mire en el delantero de las páginas blancas en la guía telefónica

### CARTA DE MUESTRA

*Su nombre*

*Su dirección*

*Ciudad, Código postal de estado*

*Numero de cuenta (si aplica Fecha)*

*Nombre de Persona de contacto (si es disponible)*

*Su numero de teléfono*

*El título, (si es disponible)*

*Nombre de la compañía*

*La División de queja del consumidor (si no hay ninguna persona de contacto)*

*Dirección*

*Ciudad, Estado, Código Postal*

Estimado:

En *(la fecha)*, yo *(compre, arrendó, alquiló, o habra reparado)* un *(nombre del producto, por entregas o el numero de modelo o servicio llevar a cabo)* en *(la ubicación, la fecha, y los otras detalles importantes de la transacción)*.

Desafortunadamente, su producto *(o el servicio)* no ha funcionado bien *(o el servicio era inadecuado)* porque *(diga el problema)*. Estoy desilusionado porque *(explique el problema; por ejemplo, el producto no trabaja apropiadamente, el servicio no fue llevado a cabo correctamente, fui facturado la cantidad mala, algo no fue revelado claramente o fue distorsionado)*.

Para resolver el problema, me revalorizaría su *(diga la acción especifica a la que usted la falta - reembolsable, dan crédito sobre tarjeta bancaria, cambio)*.

Espero su respuesta y una decisión a mi problema, y esperar hasta *(fije un plazo)* antes de pedir la ayuda de una organización de protección del consumidor o el Better Business Bureau *(Agencia para la Protección de las Actividades Comerciales)*. Por favor de poners en contacto conmigo en la dirección o teléfono mostrado de arriba.

Sinceramente,

*(Su firma y nombre)*